

IPTV მომსახურების ხელშეკრულების დანართი # 1

IPTV-ით მომსახურების ძირითადი პირობები

IPTV მომსახურების ძირითადი პირობები (შემდგომში „ძირითადი პირობები“) ვრცელდება დამკვეთსა და შემსრულებელს შორის არსებულ ძირითად ხელშეკრულებაზე.

1. ტერმინთა განმარტებები

- 1.1. **შემსრულებელი/ ოპერატორი** – შპს „კავკასუს ონლაინ“, მისამართი: ქ.თბილისი, ვაჟა-ფშაველას. #71, რომელსაც გააჩნია ტექნიკური და ინფრასტრუქტურული ბაზა და საქართველოს კანონმდებლობის მიხედვით უფლებამოსილია გაწიოს წინამდებარე ხელშეკრულებით განსაზღვრული მომსახურება.
- 1.2. **დამკვეთი** – ფიზიკური პირი, გარდა ინდემწარმისა, რომელსაც სურს IPTV მომსახურების ხელშეკრულებით გათვალისწინებული მომსახურების მიღება და რომელიც ძირითად ხელშეკრულებაზე ხელის მოწერით ადასტურებს იმ გარემოებას, რომ თანახმაა მიიღოს შემსრულებლისაგან შემოთავაზებული მომსახურება ძირითადი ხელშეკრულებითა და ძირითადი პირობებით განსაზღვრულ ფარგლებში.
- 1.3. **„ძირითადი ხელშეკრულება“** - ხელშეკრულება *IPTV მომსახურების შესახებ*, რომელიც გაფორმებულია დამკვეთსა და შემსრულებელს/ოპერატორს შორის, რომელიც განსაზღვრავს IPTV მომსახურების კონკრეტულ პირობებს, პაკეტებს, მათ შემადგენლობას, ფასებს და სხვა.
- 1.4. **„ხელშეკრულება“**– ძირითადი ხელშეკრულება და მისი ყველა დანართი, მათ შორის ძირითადი პირობები.
- 1.5. **„IPTV“** – სატელევიზიო მაუწყებლობის სისტემა, რომელიც მომსახურების გაწვევისთვის იყენებს მონაცემთა საპაკეტო კომუტაციის მეთოდის გამოყენებულ ქსელს, სტანდარტული ინტერნეტ პროტოკოლების მეშვეობით.
- 1.6. **„IPTV მომსახურება“** - ინტერნეტ პროტოკოლების ციფრული ქსელის მეშვეობით დამკვეთისათვის მიწოდებული როგორც პირდაპირი სატელევიზიო მაუწყებლობა, ასევე ამ მაუწყებლობის ამა თუ იმ ხანგრძლივობის ჩანაწერი.

- 1.7. **„მომსახურების პაკეტი“** - ინტერნეტ პროტოკოლების ციფრული ქსელის მეშვეობით დამკვეთისათვის მიწოდებული სატელევიზიო არხთა და მათთან დაკავშირებული ფუნქციების ერთობლიობა, რომელსაც სთავაზობს ოპერატორი მომხმარებლებს მომსახურების ფარგლებში, და რომელსაც ირჩევს დამკვეთი.
- 1.8. **„ოპერატორის მხარის აღჭურვილობა“** - იმ ტექნიკურ საშუალებების (ოპერატორის კუთვნილი აპარატურა ან პროგრამული უზრუნველყოფა) ერთობლიობა, რომელიც ძირითადი ხელშეკრულებით განსაზღვრული მომსახურების მიწოდებისას ხელმისაწვდომია მხოლოდ ოპერატორისთვის.
- 1.9. **„დამკვეთის მხარის აღჭურვილობა“** - იმ ტექნიკურ საშუალებების ერთობლიობა(გარდა ინტერნეტ მომსახურების აპარატურისა), რომელიც საჭიროა IPTV მომსახურების გასაწევად, და რომლებიც წარმოადგენს დამკვეთის საკუთრებას, მათ შორის STB მისი კომპლექტი.
- 1.10. **„ტელეარხის მომწოდებელი“** - საქართველოს ან საქართველოს საზღვრებს გარეთ არსებული იურიდიული პირი, რომელიც აწვდის და უფლებამოსილია მიაწოდოს ოპერატორს ტელეარხი/ტელეარხები და მათი რეტრანსლაციის უფლება IPTV მომსახურების გაწევისათვის, ტელეარხის მომწოდებელსა და ოპერატორს შორის გაფორმებული ხელშეკრულების საფუძველზე.
- 1.11. **„EPG (electronic program guide)“ (ტელეგადაცემების ელექტრონული ცნობარი)** - ტელეარხის მომწოდებლის მიერ უზრუნველყოფილი ტელეგადაცემათა პროგრამა.
- 1.12. **„VoD (Video on Demand)“ (ვიდეოჩანაწერის მოთხოვნა)** - მომსახურება, რომელიც წარმოადგენს ინტერნეტ პროტოკოლების ციფრული ქსელის მეშვეობით დამკვეთისათვის ოპერატორის მხარის აღჭურვილობით შენახული ვიდეოჩანაწერის მიწოდებას დამკვეთის მოთხოვნის შესაბამისად. დამკვეთისათვის ამ მომსახურების გაწევა შესაძლებელია მხოლოდ იმ ტელეარხების კონტენტზე, რომლებისთვისაც არსებობს ტელეგადაცემების ელექტრონული ცნობარი და ტელეარხის მომწოდებლის შესაბამისი ნებართვა, ასევე სხვა არასატელევიზიო კონტენტზე, მათ შორის ფილმებზე და სხვა.
- 1.13. **Timeshift (ადრინდელი ტელეგადაცემების ყურების საშუალება)** - მომსახურება, რომლის მეშვეობითაც დამკვეთს აქვს უკვე დამთავრებული ტელეგადაცემების თავიდან ყურების საშუალება. ადრინდელი ტელეგადაცემის ყურების საშუალება დამოკიდებულია ტელეარხის მომწოდებლის ნებაზე და ოპერატორის მხარის ტექნიკურ საშუალებებზე, და შეიძლება შეიცვალოს წინასწარი გაფრთხილების გარეშე. დამკვეთისათვის ამ მომსახურების გაწევა შესაძლებელია მხოლოდ იმ ტელეარხებზე, რომლებისთვისაც

არსებობს ტელეგადაცემების ელექტრონული ცნობარი და ტელეარხის მომწოდებლის შესაბამისი ნებართვა.

- 1.14. **„PauseTV“ (ტელეტრანსლაციის პაუზა)** - ტელეტრანსლაციის დროებით შეჩერება შედგომი გაგრძელების საშუალებით. პაუზის რეჟიმში ყოფნის დრო შეზღუდულია და განისაზღვრება ოპერატორის მიერ. დამკვეთისათვის ამ მომსახურების გაწევა შესაძლებელია მხოლოდ იმ ტელეარხებზე, რომლებისთვისაც არსებობს ტელეგადაცემების ელექტრონული ცნობარი და ტელეარხის მომწოდებლის შესაბამისი ნებართვა.
- 1.15. **„Watch-from-begining“ (ტელეგადაცემის თავიდან ყურება)** - მომსახურება, რომელიც დამკვეთს აძლევს მიმდინარე გადაცემის დასაწყისიდან ყურების საშუალებას. დამკვეთისათვის ამ მომსახურების გაწევა შესაძლებელია მხოლოდ იმ ტელეარხებზე, რომლებისთვისაც არსებობს ტელეგადაცემების ელექტრონული ცნობარი და ტელეარხის მომწოდებლის შესაბამისი ნებართვა.
- 1.16. **„Set-Top Box (STB)“** - მოწყობილობა, რომელიც ერთმანეთთან აკავშირებს ტელევიზორს და სატელევიზიო სიგნალის გარე წყაროს და აქცევს სიგნალს კონტენტად, რომელიც შემდეგ აისახება ტელევიზორის ეკრანზე.
- 1.17. **„Set-Top Box (STB) კომპლექტი“**- აპარატურის ერთობლიობა, რომელიც შედგება STB -ს, კომუტატორი-ს, STB-ს პულტის, STB-ს ან კომუტატორის კვების ბლოკის და/ ან სხვა მოწყობილობებისაგან, რომელიც აუცილებელი STB-ს ნორმალური ფუნქციონირებისათვის.
- 1.18. **„შემსრულებლის/ოპერატორის ავტორიზებული წარმომადგენელი“** -ოპერატორის თანამშრომელი ან მესამე პირი, რომელიც ოპერატორთან ხელშეკრულების საფუძველზე ახორციელებს IPTV მომსახურების გაწევის მიზნით დამკვეთთან ურთიერთობას ტექნიკურ პრობლემებთან თუ სხვა საკითხებთან დაკავშირებით, რომლებიც უკავშირდება ოპერატორის მიერ ძირითადი ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულებების შესრულებას.
- 1.19. **„არასრულწლოვნებისათვის შეზღუდული ტელეარხი/კონტენტი“ (18+ არხები/კონტენტი)** - ტელეარხები, რომელთა გადაცემებიც შეიცავს სცენებს, რომელთა ჩვენებაც შეზღუდული/აკრძალულია გარკვეული ასაკობრივი ჯგუფებისათვის საქართველოს კანონმდებლობის შესაბამისად.
- 1.20. **„ელექტრონული ფოსტა“** – ელექტრონული საფოსტო მისამართი, რომლის საშუალებითაც ხდება მიმოწერის ორგანიზება დამკვეთსა და შემსრულებელს შორის, ასევე ინტერნეტის სხვა მომხმარებლებთან.

- 1.21. **ინტერნეტ გვერდი** – გარკვეული მოცულობის მქონე ადგილი, სადაც ინტერნეტ გვერდის მფლობელი ათავსებს მისი სურვილის მიხედვით ორგანიზებულ და შერჩეულ ინფორმაციას ინტერნეტ-ქსელის მომხმარებელთათვის ხელმისაწვდომად.
- 1.22. **„ცხელი ხაზი“** – შემსრულებლის სატელეფონო ნომერი :220 00 00. რომლის მუშაობასაც შემსრულებელი უზრუნველყოფს კვირაში შვიდი დღე. დღეში 24 საათი.
- 1.23. **„სადემარკაციო წერტილი“**– ადგილი სადაც დამკვეთის შიდა ქსელი უერთდება შემსრულებლის საერთო ქსელს და სადაც ხდება დამკვეთისა და შემსრულებლის ვალდებულებების გამოიჯანა. ორაზროვნებისა და გაუგებრობის თავიდან ასაცილებლად, წინამდებარე ხელშეკრულებით განსაზღვრული მომსახურების გაწევისას დამკვეთის მხარის აღჭურვილობა სადემარკაციო წერტილიდან მომხმარებლის მხარეს მდებარეობს.
- 1.24. **„მომხმარებელთა უფლებების დაცვის რეგლამენტი“** - საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის მიერ დადგენილება #3-ით 2006 წლის 17 მარტს დამტკიცებული ელექტრონული კომუნიკაციების სფეროში მომსახურების მიწოდებისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ რეგლამენტი.

2. ხელშეკრულების საგანი

- 2.1. ძირითადი ხელშეკრულებითა და წინამდებარე დანართით განსაზღვრული პირობების შესაბამისად შემსრულებელი/ოპერატორი ვალდებულია გაუწიოს დამკვეთს IPTV-ით მომსახურება, რის სანაცვლოდაც დამკვეთი ვალდებულია გადაიხადოს შესაბამისი ანაზღაურება დადგენილი წესითა და პირობებით.
- 2.2. შემსრულებელი ვალდებულია დაიწყოს დამკვეთისათვის IPTV-ით მომსახურების გაწევა ძირითადი ხელშეკრულების ხელმოწერიდან 24 საათის ვადაში.
- 2.3. შემსრულებელი ქვემოთ მოცემული პირობების შესაბამისად ახორციელებს დამკვეთის IPTV-ით მომსახურებას ყოველდღიურად 24 საათის განმავლობაში. მხარეები დამატებით თანხმდებიან, რომ შემსრულებელი ვალდებულია აღმოფხვრას დაზიანება, რომლის შედეგად დამკვეთს შეფერხებით ან საერთოდ არ მიეწოდება ამ ხელშეკრულებით განსაზღვრული მომსახურება და რომლის აღმოფხვრის ვალდებულება, საქართველოს მოქმედი კანონმდებლობით, მათ შორის მომხმარებელთა უფლებების დაცვის რეგლამენტის შესაბამისად ეკისრება შემსრულებელს. შემსრულებელი ვალდებულია დაზიანება აღმოფხვრას გონივრულ ვადაში, მაგრამ არაუგვიანეს მომხმარებელთა უფლებების დაცვის რეგლამენტის მე-18 მუხლის მიხედვით ასეთი დაზიანების აღმოფხვრისათვის განსაზღვრული ვადისა.
- 2.4. IPTV მომსახურების გაწევისათვის საჭირო დამკვეთის მხარის აღჭურვილობა დამკვეთს გადაეცემა საკუთრებაში IPTV ინსტალაციისას შესაბამის ფასად, რომელიც განსაზღვრულია ძირითადი ხელშეკრულებით

- 2.5. დამკვეთის მხარის აღჭურვილობის ნებისმიერი გადაცემა ხდება წინამდებარე ძირითადი პირობების მე-12 მუხლის შესაბამისად შედგენილი მიღება-ჩაბარების აქტის საფუძველზე, რომელიც ერთვის ძირითად ხელშეკრულებას და წარმოადგენს მის განუყოფელ ნაწილს.
- 2.6. მომსახურების პაკეტი, რომელიც აირჩია დამკვეთმა, და რომლის მიწოდებაც უნდა განახორციელოს შემსრულებელმა ძირითადი პირობების თანახმად, განსაზღვრული და დეტალურად აღწერილია ძირითად ხელშეკრულებაში. მომსახურების ჩართვის (დამკვეთისათვის მომსახურების გაწევის დაწყების) თარიღი მითითებულია მიღება-ჩაბარების აქტში.
- 2.7. შემსრულებლის მიერ მომხმარებლებისათვის შეთავაზებული პაკეტების სრული ჩამონათვალი და მათი დეტალური აღწერილობა ხელმისაწვდომია შემსრულებლის ოფიციალურ ვებ-გვერდზე.

3. მომსახურების ძირითადი მახასიათებლები

- 3.1. ძირითადი ხელშეკრულებითა და წინამდებარე დანართი # 1 ის შესაბამისად შემსრულებელი ახორციელებს დამკვეთისათვის IPTV მომსახურების მიწოდებას კვირაში შვიდი დღე, დღეში 24 საათის განმავლობაში ძირითადი ხელშეკრულების მოქმედების მთელი პერიოდის განმავლობაში.
- 3.2. IPTV მომსახურებით სარგებლობის პერიოდში, დამკვეთს ნებისმიერ დროს მიეწოდება ძირითადი ხელშეკრულებით განსაზღვრული ტელეარხების რაოდენობა. არჩეულ პაკეტში შემავალი ტელეარხების ჩამონათვალი და მათი მიწოდების ხარისხი(SD ან HD) განისაზღვრება ძირითადი ხელშეკრულების დანართი # 2-ით, რომელიც გადაეცემა დამკვეთს წინამდებარე ხელშეკრულების ხელმოწერისას და ასევე ხელმისაწვდომია ვებ-გვერდზე www.co.ge.
- 3.3. IPTV მომსახურებით სარგებლობისას ჩართული ტელევიზორების/ STB მაქსიმალური რაოდენობა და გადასახადი დამატებითი STB-ს ჩართვისთვის განისაზღვრება ძირითადი ხელშეკრულებით.
- 3.4. IPTV მომსახურებით სარგებლობის პერიოდში, დანართი # 2-ში განსაზღვრულ ტელეარხებზე და ამავე დანართში მითითებული დროის განმავლობაში მომხმარებელს შეუძლია გამოიყენოს ტელეტრანსლაციის პაუზის ფუნქცია (Pause TV), გარკვეულ ტელეარხებზე გადაცემის თავიდან ყურების ფუნქცია (Watch from the beginning), გარკვეულ ტელეარხებზე წინა ტელეგადაცემების თვალთვლების საშუალება (Timeshift), გარკვეულ ტელეარხებზე გადაცემის ჩაწერის და გარკვეული დროის განმავლობაში სერვერზე შენახვის საშუალება (Vod), ვიდეოთეკიდან ფილმების ყურების ფუნქცია, დამკვეთის მხარის აღჭურვილობის ექსპლუატაციის წესების და ძირითადი ხელშეკრულებით განსაზღვრული პირობების დაცვით.
- 3.5. დამკვეთის მხარის აღჭურვილობის ექსპლუატაციის წესები მითითებულია დამკვეთის მხარის აღჭურვილობის ინსტრუქციაში, რომელიც დამკვეთს გადაეცემა მომსახურების

ინსტალაციისას და აღინიშნება მიღება-ჩაბარების აქტში; ექსპლუატაციის წესები ასევე ხელმისაწვდომია ოპერატორის ოფიციალურ ვებ-გვერდზე : www.co.ge

- 3.6. IPTV მომსახურებით სარგებლობის პერიოდში, ძირითადი ხელშეკრულებით და დანართი # 2-ით განსაზღვრულ ტელეარხებზე დამკვეთს შეუძლია ისარგებლოს ტელეგადაცემათა ელექტრონული ცნობარით (EPG), დამკვეთის მხარის აღჭურვილობის ექსპლუატაციის წესების და ამ ხელშეკრულებით განსაზღვრული პირობების დაცვით.
- 3.7. Timeshift, Pause TV, Watch from the beginning, VoD, ფუნქციების გამოყენებისას - ზოგ ტელეარხზე, ტელეარხის მომწოდებლის მოთხოვნის გამო, უკან ან გადაცემის დასაწყისში გადახვევის შემდეგ შეიძლება გარკვეული დროით გათიშული იყოს წინ გადახვევის ფუნქცია. ასეთი შეზღუდვების შესახებ მითითებულია დანართი # 2-ში, ტელეარხების ჩამონათვალში შესაბამისი ტელეარხის გასწვრივ. მსგავსი შეზღუდვების ცვლილების შემთხვევაში დამკვეთს წინასწარ მიეწოდება ინფორმაცია დადგენილი წესით.
- 3.8. კონკრეტული ტელეარხის ტრანსლაციის ხანგრძლივობა დღის განმავლობაში და ტრანსლაციის საათები რეგულირდება ტელეარხების მომწოდებლების ექსკლუზიური დისკრეციით და შეიძლება იცვლებოდეს დროთა განმავლობაში. ოპერატორი ტელეარხების რეტრანსლაციას ახდენს იმ სახით, რა სახითაც არხები მოეწოდება ტელეარხების მომწოდებლისგან.
- 3.9. დამკვეთის მიერ შემენილ პაკეტში ახალი ტელეარხების ან/და ახალი ფუნქციების დამატება ხდება ოპერატორის მიერ დამკვეთის 10 დღიანი წინასწარი გაფრთხილების შემდგომ.
- 3.10. წინამდებარე ხელშეკრულების მოქმედების განმავლობაში მიმწოდებელი იტოვებს უფლებას მომხმარებელს პერიოდულად , მომსახურების შეფერხების გარეშე შესთავაზოს სხვადასხვა ფუნქციონალური შესაძლებლობები სატესტო ვერსიის სახით, რის შესახებაც წინასწარ მოხდება მომხმარებლების გაფრთხილება დადგენილი წესით.

4. მომსახურების ხარისხი

- 4.1. ოპერატორი ვალდებულია უზრუნველყოს დამკვეთისათვის ძირითადი ხელშეკრულებით და მისი დანართებით განსაზღვრულ IPTV მომსახურების წლიური 99% იანი ხელმისაწვდომობა, რაც გულისხმობს ყოველი საანგარიშო თვის განმავლობაში ჯამში არაუმეტეს 8 საათიან შეფერხებას.
- 4.2. მომხმარებელთა უფლებების დაცვის შესახებ რეგლამენტით განსაზღვრულ შემთხვევებში, მათ შორის დამკვეთისგან დამოუკიდებელი მიზეზით (სარემონტო სამუშაოები, გეგმიური პროფილაქტიკური სამუშაოები, კაბელის დაზიანება და სხვა) მომსახურების მიწოდების შეფერხებისას, როდესაც ასეთი შეფერხებები შეფერხებები საანგარიშო თვის განმავლობაში ჯამურად სცილდება წინამდებარე მუხლით დადგენილი ხელმისაწვდომობის ხარისხის

მაჩვენებელს, 0.1% იანი სხვაობის შემთხვევაშიც, შეფერხებების სრული დრო დამრგვალდება დამკვეთის სასარგებლოდ ყოველ მომდევნო 24 საათამდე და ამ 24 საათის ღირებულება საანგარიშო თვის ბოლოს დამკვეთს დაუბრუნდება თავის ბალანსზე.

- 4.3. დამკვეთის მიზეზით მომხდარი ნებისმიერი დაზიანება, რომელმაც შეიძლება გამოიწვიოს შემსრულებლის მიერ დამკვეთისათვის მომსახურების მიწოდების შეფერხება, არ ათავისუფლებს დამკვეთს მომსახურების ღირებულების გადახდისაგან.
- 4.4. იმ შემთხვევაში როდესაც დაზიანება სადემარკაციო წერტილიდან შემსრულებლის მხარესაა, ეს უკანასკნელი ვალდებულია მსგავსი დაზიანება აღმოფხვრას უფასოდ. ხოლო იმ შემთხვევაში როდესაც დაზიანება სადემარკაციო წერტილიდან დამკვეთის მხარესაა, შემსრულებელი ვალდებულია შეატყობინოს მას ამის შესახებ. შემსრულებელი არ არის ვალდებული დამკვეთის ქმედებით გამოწვეული დაზიანების შემთხვევაში უფასოდ შეაკეთოს სადემარკაციო წერტილიდან დამკვეთის მხარეს არსებული IPTV გაყვანილობა /აპარატურა. დაზიანების შეკეთება ჩაითვლება ფასიან მომსახურებად და საფასური განისაზღვრება ინდივიდუალურად დაზიანებიდან გამომდინარე, შემსრულებლის მიერ დადგენილი ტარიფების შესაბამისად. . წინამდებარე პუნქტის დებულებები არ გულისხმობს და არ შეიძლება განიმარტოს იმგვარად, რომ შემსრულებელს წარმოეშვას ვალდებულება მოაწყოს დამკვეთის შიდა აპარატურული ქსელი ან/და აღმოფხვრას ამ ქსელში წარმოქმნილი დაზიანებები.
- 4.5. მომსახურების მიწოდებისას რაიმე ტექნიკური ხარვეზის ან/და შეფერხების წარმოშობის შემთხვევაში დამკვეთი უფლებამოსილია დაუკავშირდეს ოპერატორის წარმომადგენლებს ცხელ ხაზზე და შეატყობინოს ხარვეზის შესახებ. დამკვეთი უფლებამოსილია შეფერხების შემთხვევაში, რომელიც გამოწვეულია დამკვეთის მიზეზით, ან გაურკვეველი წარმოშობის მიზეზით, გამოიძახოს ოპერატორის თანამშრომელი. უფასო გამოძახებების რაოდენობა განისაზღვრება ძირითადი ხელშეკრულებით. უფასო გამოძახებების რაოდენობის ლიმიტის შემდგომ ყოველი გამოძახება არის ფასიანი და მისი ღირებულება და გადახდის წესი განსაზღვრულია წინამდებარე ხელშეკრულების 7.6 პუნქტში.
- 4.6. დამკვეთი ვალდებულია, მისი ქსელის შესაბამისი ელემენტების დაზიანების შემთხვევაში უზრუნველყოს მისივე საცხოვრებელ კორპუსში განთავსებულ შემსრულებლის აპარატურასთან დაზიანების ჯგუფის შეუფერხებელი დაშვება.
- 4.7. ოპერატორი არ აგებს პასუხს მაუწყებლობის ხარისხზე თუ ქსელის სტრუქტურაში მომხმარებლის მხარეს შეტანილი იქნება რაიმე ცვლილება ან დაზიანება, რომელიც წინასწარ არ იყო შეთანხმებული ოპერატორის ავტორიზებულ წარმომადგენელთან.
- 4.8. ოპერატორი არ არის პასუხისმგებელი IPTV მომსახურების პაკეტში შემავალი არხების ხელმისაწვდომობაზე, ასევე ტელეარხების ტრანსლაციის ხარისხზე და უწყვეტობაზე იმ მოცულობით, რა მოცულობითაც ზემოთხსენებული ფაქტორები დამოკიდებულია ტელეარხების მომწოდებელზე და არა ოპერატორზე. ოპერატორი ასევე არ აგებს პასუხს EPG სისწორეზე.

- 4.9. ოპერატორი პასუხისმგებელია ძირითადი ხელშეკრულების შესაბამისად დამკვეთისათვის გადაცემული დამკვეთის მხარის აღჭურვილობაში შემავალი აპარატურის გამართულ მუშაობაზე მიღება ჩაბარების აქტში მითითებულ საგარანტო ვადის განმავლობაში, გარდა იმ შემთხვევებისა, როდესაც აპარატურა დაზიანდება დამკვეთის განზრახი ან/ და გაუფრთხილებელი მოქმედების შედეგად.
- 4.10. წინამდებარე ხელშეკრულებით განსაზღვრული ვალდებულებების სრულად და ჯეროვნად შესრულების მიზნით, ოპერატორი უზრუნველყოფს მუდმივმოქმედი 24 საათიანი ცხელი ხაზის მუშაობას, რომლის ნომერია :220 00 00; დამკვეთი უფლებამოსილია ცხელ ხაზზე დარეკოს მომსახურებასთან დაკავშირებული ნებისმიერი შეფერხების შემთხვევაში, ინფორმაციის მიღებისათვის და წინამდებარე ხელშეკრულებასთან დაკავშირებულ სხვა ნებისმიერ შემთხვევაში.

5. ინფორმაციის მიწოდება

- 5.1. დამკვეთი უფლებამოსილია წერილობით მოსთხოვოს შემსრულებელს ძირითადი ხელშეკრულების თანახმად კონკრეტული თვის განმავლობაში ფაქტობრივად მიღებული მომსახურების შესახებ ინფორმაცია. შემსრულებელი ვალდებულია, შესაძლებლობებიდან გამომდინარე კეთილგონიერების ფარგლებში, ამგვარი მოთხოვნის მიღებიდან გონივრულ ვადაში, რაც არ უნდა აღემატებოდეს 10 (ათ) სამუშაო დღეს, წერილობით მიაწოდოს დამკვეთს ამგვარი ინფორმაცია. ორაზროვნებისა და გაუგებრობის თავიდან აცილების მიზნით მხარეები თანხმდებიან, რომ ძირითადი ხელშეკრულების თანახმად მომსახურების ფაქტობრივი ფარგლების დადგენასთან დაკავშირებული უთანხმოების გადაწყვეტაში მხარეები გამოიყენებენ მსოფლიოში არსებულ საუკეთესო პრაქტიკას და საჭიროების შემთხვევაში მიმართავენ საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის შესაბამის სამსახურს დახმარებისათვის.
- 5.2. შემსრულებელი ვალდებულია, IPTV მომსახურებით სარგებლობის წესებში ნებისმიერი ცვლილების შესახებ შეატყობინოს დამკვეთს სულ მცირე 10 (ათი) სამუშაო დღით ადრე შემსრულებლის ოფიციალურ ინტერნეტ გვერდზე, www.co.ge, ინფორმაციის გამოქვეყნებით და ელექტრონული ფოსტით, მოკლე ტესტური შეტყობინებით, ტელეფონოგრაფით ან სხვა ფორმით.
- 5.3. IPTV მომსახურების არსებული ფუნქციების დროებით შეჩერებასთან ან შეზღუდვასთან დაკავშირებით შემსრულებელმა დროულად უნდა გააფრთხილოს დამკვეთი, დამკვეთის მხარის აღჭურვილობაში შემავალ STB-ზე ოპერატორის მიერ შეტყობინების გაგზავნით, რომელიც გამოსახება ტელევიზორის ეკრანზე.
- 5.4. ოპერატორის მიერ დამკვეთისათვის შეთავაზებული ნებისმიერი ფასდაკლების / შეღავათის შესახებ კონკრეტული ინფორმაცია განთავსდება ინტერნეტ-გვერდზე: www.co.ge.
- 5.5. შემსრულებელი ვალდებულია დამკვეთის ინფორმირების მიზნით გამოაქვეყნოს თავის ვებ-გვერდზე (www.co.ge) და დროულად განაახლოს ინფორმაცია შემსრულებლის მიერ შეთავაზებული საკომუნიკაციო /IPTV მომსახურების სახეებისა და ტარიფების შესახებ, აგრეთვე, დეტალური ინფორმაცია მომსახურების ტარიფებისა და მომსახურების გაწევასთან დაკავშირებული სხვა პირობების ცვლილებების შესახებ.

6. მომსახურებით სარგებლობის წესები

- 6.1. დამკვეთი უფლებამოსილია თავისი შეხედულებისამებრ ისარგებლოს მომსახურებით დღე-ღამის ნებისმიერ მონაკვეთში და გამოიყენოს იგი ნებისმიერი მიზნებისათვის, გარდა მოქმედი კანონმდებლობითა და წინამდებარე ხელშეკრულებით აკრძალულისა.
- 6.2. დამკვეთი თავის თავზე იღებს პასუხისმგებლობას და რისკს რომელიც თან ახლავს IPTV მომსახურებით სარგებლობას. კერძოდ, ნებისმიერი სატელევიზიო არხის მეშვეობით მესამე პირის მიერ დამკვეთისათვის რაიმე საქონლის ან მომსახურების მიყიდვისას შემსრულებელი არ არის ანგარიშვალდებული ამ საქონლის ან სერვისის ხარისხზე, ფასზე ან მესამე მხარის კეთილსინდისიერებაზე.
 - 6.2.1. მომსახურებით სარგებლობისას აკრძალულია ისეთი ქსელური მოწყობილობების მონტაჟი, რომლებიც დამკვეთს აძლევს შესაძლებლობას ოპერატორისაგან ფარულად ქსელში ჩართოს ძირითადი ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ტელევიზორების / STB -ების ლიმიტზე მეტი ოდენობის ტელევიზორები / STB -ები.
 - 6.2.2. მომსახურების სხვა მესამე პირებისათვის მიწოდება ნებისმიერი გზით, მათ შორის, მომსახურების პაკეტის გაყოფა ნებისმიერი სხვა მესამე პირისათვის; ასევე, ისეთი ქსელური მოწყობილობების მონტაჟი, რომლებიც დამკვეთს აძლევს შესაძლებლობას ინტერნეტით ხელმისაწვდომი გახადოს მისთვის ოპერატორის მიერ მიწოდებული ტელეარხები.
 - 6.2.3. IPTV მომსახურების პაკეტის შემადგენელი ნებისმიერი ტელეარხის, ან ტელეარხის ნაწილის ნებისმიერი გზით ჩაწერა, რეტრანსლაცია, ნებისმიერი კომერციული მიზნებისათვის ტელეარხის ან მისი ჩანაწერის გამოყენება, საჯარო თავშეყრის ადგილებში ტელეარხების ან მათი ჩანაწერის ჩვენება.
- 6.3. IPTV მომსახურებით სარგებლობის პერიოდში დამკვეთი ვალდებულია არ გახადოს არანაირი ფორმით ტელეარხის ჩანაწერი ფართო მასებისათვის ხელმისაწვდომი, ასევე არ დაამზადოს და არ გაავრცელოს ტელემაუწყებლობის ნაწილის ვიდეოგრამის ასლები. დამკვეთი ასევე ვალდებულია დაიცვას საქართველოს კანონი საავტორო და მომიჯნავე უფლებების შესახებ და არ ჩაიდინოს საქართველოს სისხლის სამართლის კოდექსის 189-ე მუხლით გათვალისწინებული ქმედება ამ ხელშეკრულებით მიწოდებულ მომსახურებასთან დაკავშირებით.
- 6.4. დამკვეთი ვალდებულია ასევე მომსახურებით სარგებლობისას გაითვალისწინოს საქართველოს სატელეკომუნიკაციო კანონმდებლობის ყველა მოთხოვნა, მათ შორის, კომუნიკაციების ეროვნული კომისიის დადგენილებებში ასახული არასრულწლოვნების მიერ ტელეარხების და სხვა კონტენტის გამოყენებასთან დაკავშირებული შეზღუდვები და სხვა.
- 6.5. დამკვეთი ვალდებულია IPTV მომსახურებით არასანქცირებული სარგებლობის აღმოჩენის შემთხვევაში აღკვეთოს ასეთი სარგებლობა, ან, აღკვეთის შეუძლებლობის შემთხვევაში, უმოკლეს ვადაში შეატყობინოს ოპერატორს არასანქცირებული სარგებლობის შესახებ.
- 6.6. თუ IPTV მომსახურების პაკეტი შეიცავს არასრულწლოვნებისათვის შეზღუდულ ტელეარხებს (18+ ტელეარხები/კონტენტი) ან/და ტელეარხებს/კონტენტს, რომელიც

ხელმისაწვდომი ხდება მხოლოდ დამატებითი საფასურის გადახდის შემთხვევაში (ფასიანი ტელეარხები/კონტენტი), ამ ტელეარხების/კონტენტის ყურება მოხდება სპეციალური პინ-კოდის საფუძველზე, რომელიც დამკვეთის მხარის აღჭურვილობაში დაპროგრამდება და გადაეცემა დამკვეთს ხელშეკრულების გაფორმებისას. არასრულწლოვნებისათვის ამ ტელეარხების/კონტენტის ხელმისაწვდომობაზე პინ-კოდის გადაცემის შემდგომ პასუხისმგებელია დამკვეთი. პინ-კოდის გადაცემის წესი განსაზღვრულია ამ ხელშეკრულების მე-11 მუხლით.

- 6.7. დამკვეთი ვალდებულია დაიცვას დამკვეთის მხარის აღჭურვილობის ექსპლუატაციის წესები. დამკვეთის მხარის აღჭურვილობის შემადგენელი აპარატურის დამკვეთის მიზეზით დაზიანების/განადგურების შემთხვევაში, შემსრულებელი პასუხს არ აგებს ამ აპარატურის შეცვლაზე/ შეკეთებაზე. ასეთ შემთხვევებში შეცვლა/ შეკეთება მოხდება მხოლოდ დამკვეთის ხარჯებით.
- 6.8. შემსრულებელი პასუხს არ აგებს დამკვეთის მიერ ჩადენილ კანონმდებლობის მოთხოვნათა დარღვევაზე,

7. მომსახურების საფასური, ანაზღაურება და ანაზღაურების წესები

- 7.1. დამკვეთი ვალდებულია დროულად დაფაროს შემსრულებლის მიერ გაწეული მომსახურების ყოველთვიური გადასახადი, რომელიც განსაზღვრულია ძირითადი ხელშეკრულებით.
- 7.2. ინსტალაციის ღირებულება, ასეთის არსებობის შემთხვევაში განისაზღვრება ძირითადი ხელშეკრულებით და დამკვეთმა უნდა გადაიხადოს პირველი თვის გადასახადთან ერთად.
- 7.3. გადახდა ხორციელდება ყოველთვიურად, წინასწარი გადახდის წესით საანგარიშო თვის დასაწყისამდე, ნაღდი ან უნაღდო ანგარიშსწორების სახით.
- 7.4. უნაღდო ანგარიშსწორება ხორციელდება შემსრულებლის შემდეგ საბანკო ანგარიშზე: **მომსახურე ბანკი- სს თიბისი ბანკი;**
ბანკის კოდი - 220 101 850
ანგარიშის N : GE21TB1189136020100008
კავკასუს ონლაინის საიდენტიფიკაციო N : 211 380 833.
- 7.5. მომსახურების ღირებულების გადახდის თარიღამდე სულ მცირე 2 (ორი) კალენდარული დღით ადრე დამკვეთს ეგზავნება მოკლე ტექსტური შეტყობინება მომსახურების ღირებულების დროულად გადაუხდელობის შემთხვევაში მომსახურების მოსალოდნელი შეჩერების თაობაზე. ყოველთვიური გადასახადისა და სხვა დავალიანების გადაუხდელობისას კომპანია აჩერებს მომსახურების გაწევას და უნარჩუნებს დამკვეთს რეგისტრაციას მომსახურების შეჩერების თარიღიდან 45 (ორმოცდახუთი) კალენდარული დღის განმავლობაში. მომსახურების შეჩერებიდან მეოთხე და მერვე დღეს კომპანია

დამკვეთს უზრუნველყავს მოკლე ტექსტურ შეტყობინებას არსებული დავალიანების თაობაზე. შეჩერების პერიოდში მომსახურების განახლება შესაძლებელია მხოლოდ ყოველთვიური გადასახადის, სხვა დავალიანების ან/და ჯარიმის გადახდისას და ასეთი გადახდის თარიღი წარმოადგენს საანგარიშგებო პერიოდის ახალ საწყის თარიღს. ზემოაღნიშნული 45 (ორმოცდახუთი) დღიანი ვადის ამოწურვის შემდეგ კომპანია შეწყვეტს წინამდებარე ხელშეკრულებას და გააუქმებს დამკვეთის რეგისტრაციას. .

7.6. დამკვეთი ძირითადი ხელშეკრულებით განსაზღვრული STB-ების რაოდენობის შემდგომ ყოველი დამატებითი STB-სთვის იხდის შესაბამისი STB -ს ღირებულებას, რომელიც გადახდის ვადასთან ერთად მიეთითება შესაბამის მიღება-ჩაბარების აქტში. ყოველი დამატებითი STB-ს / ტელევიზორის გამოყენების შემთხვევაში მომსახურების ყოველთვიური გადასახადი იზრდება 15 (თხუთმეტი) ლარით.

7.7. ძირითადი პირობების მე-4 მუხლის მე-4 პუნქტით განსაზღვრული გამოძახების ფასი წარმოადგენს 20 (ოცი) ლარს დღე-ს ჩათვლით თითოეულ გამოძახებაზე, რომელიც ჩამოეჭრება დამკვეთის მიერ უკვე გადახდილ ყოველთვიურ გადასახადს, ან დაერიცხება მომდევნო თვის გადასახადზე დამკვეთის ბალანსზე არსებული თანხის შესაბამისად.

7.8. დამკვეთის მიერ ყოველთვიური გადასახადის წინასწარ წინსწრებით გადახდის შემთხვევაში, დამკვეთი უფლებამოსილია ისარგებლოს შემდეგი ფას დაკლებებით:

7.8.1. 1 (ერთი) წლის ან მეტი მომსახურების საფასურის წინასწარ გადახდის შემთხვევაში – მთლიანად გადასახდელი თანხის 20%-ით;

7.8.2. 6 (ექვსი) თვიდან 1(ერთ) წლამდე პერიოდისათვის მომსახურების საფასურის წინასწარ გადახდის შემთხვევაში – მთლიანად გადასახდელი თანხის 10%-ით.

8. კრედიტით სარგებლობა

8.1. დამკვეთს წინამდებარე დანართისა და ძირითადი ხელშეკრულების შესაბამისად განსაზღვრული თანხის დადგენილ ვადაში გადაუხდელობის შემთხვევაში მომსახურების შეჩერების თავიდან ასაცილებლად შეუძლია ისარგებლოს კრედიტით.

8.2. კრედიტით სარგებლობისათვის დამკვეთი შემსრულებლის ვებ-გვერდის, my.co.ge და/ან profile.co.ge, მეშვეობით ირჩევს კრედიტით სარგებლობის ფუნქციას.

8.3. კრედიტით სარგებლობის მაქსიმალური ვადა არის 10(ათი) კალენდარული დღე საანგარიშო თვის განმავლობაში. კრედიტის ვადის ამოწურვის შემდგომ დამკვეთის მიერ ყოველთვიური გადასახადისა და კრედიტით სარგებლობის საფასურის გადაუხდელობის შემთხვევაში დამკვეთი შეაჩერებს მომსახურების მიწოდებას მე-7 მუხლის მე-4 პუნქტის შესაბამისად.

8.4. კრედიტით სარგებლობის პერიოდში დამკვეთი იხდის მომსახურებით სარგებლობის საფასურს კრედიტით სარგებლობის ყოველი დღისათვის და მისი გადახდა ხდება ყოველთვიური გადასახადის დავალიანების დაფარვასთან ერთად.

9. მომსახურების შეჩერება

9.1. დამკვეთს უფლება აქვს ისარგებლოს მინიმუმ 7 (შვიდი) დღიანი უფასო შეჩერების უფლებით. უფასოდ შეჩერებული დღეების რაოდენობა კალენდარული წლის განმავლობაში არ უნდა აღემატებოდეს ჯამში 60 (სამოცი) დღეს. დამკვეთს უფლება აქვს ისარგებლოს უფასო შეჩერების უფლებით მხოლოდ იმ შემთხვევაში, თუ მას არ ერიცხება ოპერატორის მიმართ დავალიანება უფასო შეჩერების დაწყების თარიღისათვის.

9.2. დამკვეთს აქვს უფლება გამოიყენოს ფასიანი შეჩერება სურვილისამებრ, კალენდარული წლის განმავლობაში არაუმეტეს 30 კალენდარული დღის ოდენობით. ფასიანი შეჩერებისთვის, შეჩერების ყოველ კალენდარულ დღეზე დამკვეთი იხდის 50 (ორმოცდაათი) თეთრს. აღნიშნულ თანხას დამკვეთი იხდის წინასწარ, მომსახურების შეჩერებამდე.

9.3. მომსახურების შესაჩერებლად, იქნება ეს ფასიანი თუ უფასო, დამკვეთი რეკავს ოპერატორის სერვის ცენტრში იმ ტელეფონის ნომრიდან, რომელიც მითითებულია ძირითად ხელშეკრულებაში, როგორც საკონტაქტო ნომერი და ითხოვს კონკრეტული ვადით, რომელიც განსაზღვრულია თარიღიდან თარიღამდე, უფასო ან ფასიანი შეჩერების უფლების გამოყენებას. შეჩერების პერიოდში დამკვეთს არ მიეწოდება მომსახურება ამ ხელშეკრულების შესაბამისად. შეჩერების პერიოდის გასვლამდე 2 (ორი) დღით ადრე დამკვეთს ეგზავნება შეტყობინება შეჩერების პერიოდის ამოწურვის შესახებ. დამკვეთის მიერ მითითებული შეჩერების პერიოდის დასრულების შემდგომ მომსახურება აღდგება ავტომატურად.

9.4. შემსრულებელი უფლებამოსილია შეუჩეროს დამკვეთს მომსახურების მიწოდება მის საკუთრებაში არსებული ლიცენზიებითა და წინამდებარე ხელშეკრულებით გათვალისწინებულ საფუძველზე, თუ:

9.4.1. მომსახურების მიწოდება შეუძლებელია წინამდებარე ხელშეკრულებით გათვალისწინებული ფორს-მაჟორული მოვლენების გამო;

9.4.2. დამკვეთი არ იცავს წინამდებარე ხელშეკრულებით განსაზღვრულ პირობებს, მათ შორის დროულად არ იხდის მიწოდებული მომსახურების საფასურს;

9.4.3. დამკვეთი იყენებს ან ცდილობს გამოიყენოს სატელეკომუნიკაციო საშუალებები არაკანონიერი მიზნებისათვის ან არაკანონიერი გზით მიიღოს მომსახურება.

9.5. შემსრულებლის მიერ დამკვეთისათვის მომსახურების მე-9 მე-4 პუნქტით მიხედვით შეჩერების შემთხვევაში მომსახურება აღდგება შეჩერების საფუძვლის აღმოფხვრის შესახებ შემსრულებლის მიერ ინფორმაციის მიღებისთანავე.

10. მომსახურების ცვლილებები

- 10.1. ოპერატორი უფლებამოსილია ნებისმიერ დროს ხელშეკრულების მოქმედების განმავლობაში შეცვალოს ფუნქციები, დაამატოს ახალი და გააუქმოს ძველი, დამკვეთისათვის წინამდებარე ძირითადი პირობების მე-5 მუხლი შესაბამისად ინფორმირების მიწოდებით; მაგრამ ნებისმიერ შემთხვევაში არაუგვიანეს ასეთი ცვლილების განხორციელებამდე 10 (ათი) სამუშაო დღით ადრე ინფორმაციის თავის ოფიციალურ ვებ-გვერდზე, www.co.ge-ზე გამოქვეყნებით, ასევე დამკვეთისათვის სხვა ფორმით ინფორმაციის მიწოდებით, კერძოდ ელექტრონული ფოსტით, მოკლე ტექსტური შეტყობინებით, ტელეფონოგრამით ან სხვა საშუალებით.
- 10.2. დამკვეთი უფლებამოსილია ძირითად ხელშეკრულებაში განსაზღვრული მომსახურების პირობები შეცვალოს სამუშაო საათებში ოპერატორის მიერ მითითებულ ტელეფონის ნომერზე დარეკვით ან ოპერატორის სერვის ცენტრში ადგილზე შეკვეთით, ნებისმიერ დროს ძირითადი ხელშეკრულების მოქმედებისას.
- 10.3. წინამდებარე მუხლის მე-3 პუნქტით გათვალისწინებული მომსახურების პირობების ცვლილება გულისხმობს როგორც დამკვეთის მიერ გამოყენებულ IPTV-ით მომსახურების პაკეტში პირობების ცვლილებას, ასევე მთლიანად პაკეტის შეცვლას.
- 11. 18+ ტელეარხებზე/კონტენტზე ან/და ფასიან ტელეარხებზე/კონტენტზე პინ-კოდის გადაცემის და გამოყენების წესი**
- 11.1. თუ ძირითადი ხელშეკრულებით არჩეული პაკეტი შეიცავს 18 + ტელეარხებს/კონტენტს ან/და ფასიან ტელეარხებს/კონტენტს, ამ ტელეარხების გამოყენებისათვის აუცილებელია დამკვეთისათვის ან მისი ოჯახის ზრდასრული წევრისათვის შემსრულებლის ავტორიზებული წარმომადგენლის მიერ სპეციალური პინ-კოდის გადაცემა. ნებისმიერი პინ-კოდი უნდა იყოს კონფიდენციალური და დამკვეთი იღებს პასუხისმგებლობას მისი კონფიდენციალურობის დაცვაზე.
- 11.2. პინ-კოდის გადაცემა ხდება მომსახურების ინსტალაციისას. შემსრულებლის ავტორიზებული წარმომადგენლების ჯგუფი პინ-კოდს მომხმარებელს გადასცემს ზეპირსიტყვიერად. ამის შემდგომ ამავე პირთა თანდასწრებით ხდება პინ-კოდის შეცვლა პროგრამულად და დამკვეთს შეყავს საკუთარი პინ-კოდი. ამასთან დამკვეთს უხსნიან პინ-კოდის შეცვლის წესს. პინ-კოდის გადაცემა და შესაბამისი ახსნა განმარტებების მიცემის ფაქტი უნდა აღინიშნოს მიღება-ჩაბარების აქტში.
- 11.3. პინ-კოდის დაკარგვის/ დავიწყების შემთხვევაში დამკვეთი მიმართავს ოპერატორს და სთხოვს პინ-კოდის შეცვლას. ოპერატორისადმი მიმართვა ხორცილდება სერვის ცენტრში დამკვეთის მისვლით ან ოპერატორის საკონტაქტო ტელეფონზე ძირითად ხელშეკრულებაში მითითებული ნომრიდან დარეკვით. ამ შემთხვევაში შესაძლოა ოპერატორის წარმომადგენელმა მოსთხოვოს დამკვეთს პირადი ნომრის დასახელება მისი იდენტიფიკაციის მიზნებისთვის. იდენტიფიცირების შემდგომ ხდება ოპერატორის მიერ ახალი პინ-კოდის გაგზავნა დამკვეთისათვის, ძირითად ხელშეკრულებაში მითითებულ მობილური ტელეფონის ნომერზე.

11.4. დამკვეთისათვის ამ მუხლით დადგენილი წესით პინ-კოდის გადაცემის შემდგომ, არასრულწლოვნებისათვის 18+ ტელეარხების/კონტენტის ან/და ფასიანი ტელეარხების/კონტენტის ხელმისაწვდომობაზე პასუხისმგებელია მხოლოდ დამკვეთი.

12. მიღება-ჩაბარების აქტი

- 12.1. ამ ხელშეკრულებით განსაზღვრული მომსახურების ინსტალაციისას ხდება მიღება-ჩაბარების აქტის ხელმოწერა, რომელიც არის ძირითადი ხელშეკრულების დანართი # 3 და წარმოადგენს მის განუყოფელ ნაწილს.
- 12.2. დამკვეთის მხარის აღჭურვილობის საკუთრებაში გადაცემასთან დაკავშირებით მიღება-ჩაბარების აქტში აღინიშნება აღჭურვილობაში შემავალი აპარატურის სერიული ნომერი, დასტური რომ იგი მუშა მდგომარეობაშია, დამკვეთის დასტური რომ იგი გაეცნო აპარატურის საგარანტიო პირობებს და ექსპლუატაციისა და უსაფრთხოების დაცვის წესებს, ასევე ამ აღჭურვილობის ღირებულება და გადახდის ვადები და პირობები.
- 12.3. მიღება-ჩაბარების აქტში ასევე აღინიშნება შემსრულებლის ავტორიზებული წარმომადგენლების მიერ შესრულებული სამუშაოები და მათი მოცულობა, კერძოდ, რომ მათ მოახდინეს ინსტალაცია, ამასთან ერთად, დამკვეთს გააცნეს მომსახურების სარგებლობის წესები, აუხსნეს აპარატურის მუშაობის და გამოყენების წესი, შენახვის და მოვლის წესები, გადასცეს პინ-კოდი და აუხსნეს მისი გამოყენებისა და შეცვლის, ასევე დაკარგული პინ კოდის აღდგენის წესები.
- 12.4. საჭიროების შემთხვევაში შესაძლებელია მიღება-ჩაბარების აქტში სხვა დამატებითი გარემოებების აღნიშვნაც.
- 12.5. მიღება ჩაბარების აქტი თან ერთვის ძირითად ხელშეკრულებას #3 დანართის სახით და არის ხელშეკრულების განუყოფელი შემადგენელი ნაწილი.

13. ფორს-მაჟორი

- 13.1. ძირითადი ხელშეკრულების და მისი დანართების საფუძველზე არც ერთი მხარე არ აგებს პასუხს მეორე მხარის წინაშე და თავისუფლდება პასუხისმგებლობისაგან საკუთარი ვალდებულებების შეუსრულებლობის ან არასათანადოდ შესრულების გამო, თუ ამის მიზეზი გახდა საგანგებო ხასიათის მქონე გადაუღებელი ძალა, რომლის წარმოშობაზე ხელშეკრულების მონაწილე მხარეები პასუხს არ აგებენ და რომლის არსებობის ან წარმოშობის შესახებ წინამდებარე ხელშეკრულების დადების მომენტში არ შეეძლოთ სცოდნოდათ.
- 13.2. გადაუღებელი ძალად ჩაითვლება შემდეგი (და არა მხოლოდ):
 - 13.2.1. სტიქიური უბედურებანი (ხანძარი, წყალდიდობა, მიწისძვრა, შტორმი და სხვა.).

- 13.2.2. გამოცხადებული ან გამოუცხადებელი ომი, სამოქალაქო არეულობა, ნებისმიერი სახის საომარი მოქმედებები, საგანგებო მდგომარეობა, ეპიდემიები, ბლოკადა ან ნებისმიერი ეკონომიკური ემბარგო
- 13.2.3. ხელისუფლების ნებისმიერი ერთეულის ან ხელისუფლების მიერ საამისოდ კომპეტენტურად განსაზღვრული ორგანოს გადაწყვეტილება და ისეთი ნორმატიული აქტების გამოცემა რომლებიც ზემოქმედებენ მხარეების მიერ ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულებების შესრულებაზე და ცვლიან, წყვეტენ ან აჩერებენ წინამდებარე ხელშეკრულების დებულებებსა და პირობებს.
- 13.3. ფორს-მაჟორული მოვლენა დადასტურებული უნდა იქნეს კომპეტენტური ორგანოს მიერ.
- 13.4. ფორს-მაჟორული გარემოებების წარმოშობის შესახებ მხარემ დაუყონებლივ უნდა აცნობოს მეორე მხარეს მის ხელთ არსებული საკომუნიკაციო საშუალებებით (ტელეფონი, ფოსტა, ელექტრონული ფოსტა, კურიერი და სხვა).
- 13.5. ფორს-მაჟორული გარემოებების შეწყვეტისთანავე მხარეები დაუყონებლივ აგრძელებენ ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულებების შესრულებას.
- 13.6. ფორს-მაჟორული გარემოებების არსებობის პირობებში, ვალდებულების შესრულების პერიოდი შეჩერდება იმ დროით, რა დროსაც გასტანა ასეთმა გარემოებებმა, თუ მხარეთა შორის არ იქნა მიღწეული სხვაგვარი შეთანხმება. თუ მხარეების მიერ ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულებების შეუსრულებლობა გაგრძელდა სამ თვეზე მეტ ხანს, თითოეული მხარე უფლებამოსილია ცალმხრივად შეწყვიტოს წინამდებარე ხელშეკრულების მოქმედება, შეწყვიტოს სავარაუდო თარიღამდე არანაკლებ ორი კვირით ადრე წერილობითი შეტყობინების გაგზავნით (ან ელექტრონული ფოსტის მეშვეობით) ან სხვა ხელმისაწვდომი საშუალებით, რომელიც მიწოდებული იქნება მხარის მიერ იმ მისამართზე, რომელიც მითითებულ იქნა დამკვეთის პირველადი რეგისტრაციის დროს.

14. ძირითადი ხელშეკრულების მოქმედების ვადა და შეწყვეტის პირობები:

- 14.1. ძირითადი ხელშეკრულება ძალაში შედის მხარეთა მიერ მისი ხელმოწერისთანავე და მოქმედებს 1(ერთი) წლის განმავლობაში.
- 14.2. თუ აბონენტი, ხელშეკრულების ყოველი ერთწლიანი ვადის დასრულებამდე 1 (ერთი) კვირით ადრე მაინც არ აცნობებს კომპანიას წერილობით მისი შეწყვეტის განზრახვის შესახებ, ხელშეკრულების მოქმედება გრძელდება ყოველი შემდგომი ერთწლიანი პერიოდით.

14.3. ხელშეკრულება შეიძლება შეწყდეს ვადაზე ადრე, შემსრულებლის მოთხოვნით, შემდეგ შემთხვევებში:

14.3.1. დამკვეთისმიერ ხელშეკრულებით ნაკისრი ვალდებულების შეუსრულებლობისას.

14.3.2. წინამდებარე ძირითადი პირობების მე-7 მუხლის მე-5 პუნქტით მუხლით გათვალისწინებულ შემთხვევაში.

14.4. ხელშეკრულების შეწყვეტისას დამკვეთი ვალდებულია დაუყოვნებლივ დაუბრუნოს დამკვეთის მხარის აღჭურვილობა ოპერატორს თუ აპარატურა დაზიანებულია იგი ვალდებულია შემსრულებელს აუნაზღაუროს ზიანი მიღება-ჩაბარების აქტში მითითებული ოდენობით.

14.5. წინამდებარე ძირითადი პირობების მე-7 მუხლის მე-5 პუნქტით გათვალისწინებულ შემთხვევაში მომსახურების განახლება შესაძლებელია მხოლოდ ყოველთვიური გადასახადის ან/და სხვა დავალიანების ხელახალი გადახდის შემდეგ. ასეთი გადახდის თარიღი წარმოადგენს საანგარიშგებო პერიოდის ახალ საწყის თარიღს.

14.6. ნებისმიერ მხარეს უფლება აქვს შეწყვიტოს ხელშეკრულება, მხოლოდ მეორე მხარისათვის წინასწარი 30(ოცდაათი) დღიანი შეტყობინების გაგზავნით, ელექტრონული ფოსტის, მოკლე ტექსტური შეტყობინების ან ტელეფონოგრამის საშუალებით და მხოლოდ აპარატურის დემონტაჟისა და ვალდებულებების სრულად გადახდის შემდგომ.

14.7. ხელშეკრულება შეწყვეტის ფაქტი არ ათავისუფლებს დამკვეთს შეწყვეტის თარიღისათვის დაგროვილი და გადაუხდელი დავალიანების გადახდის ვალდებულებისაგან.

14.8. ამ ხელშეკრულების დამკვეთის ინიციატივით შეწყვეტის შემთხვევაში, თუ დამკვეთს გამოყენებული აქვს მე-7 მუხლის მე-10 პუნქტით გათვალისწინებული ფასდაკლება წინასწარ გადახდისათვის, შეწყვეტის შემდგომ დამკვეთს დაუბრუნდება გადახდილი თანხა, რომელსაც გამოაკლდება ოპერატორის მიერ უკვე გაწეული მომსახურების პროპორციული მომსახურების საფასურისა და ფასდაკლების თანხის ჯამი; ამასთან, თუ დამკვეთს წინასწარ აქვს გადახდილი მომსახურების საფასური 1 (ერთი) წლის ან მეტი პერიოდისათვის და ხელშეკრულებას წყვეტს ხელშეკრულების ძალაში შესვლიდან 6 (ექვსი) თვის გასვლის შემდეგ, მისთვის დასაბრუნებელი თანხის დაანგარიშებისას გათვალისწინებული იქნება მე-7 მუხლის მე-8 პუნქტის მე-2 ქვეპუნქტში მითითებული ფასდაკლება.

15. მარეგულირებელი კანონმდებლობა და დავის გადაწყვეტა

15.1. ძირითადი ხელშეკრულებით და მისი დანართებით გაუთვალისწინებელი ყველა საკითხი, მხარეთა შეთანხმებით მოწესრიგდება საქართველოს მოქმედი კანონმდებლობის შესაბამისად.

- 15.2. ხელშეკრულების შესრულებასთან დაკავშირებულ ყველა დავას, უთანხმოებას და პრეტენზიას მხარეები წყვეტენ ურთიერთმოლაპარაკების გზით. შეთანხმების მიუღწევლობის შემთხვევაში, დამკვეთს შეუძლია ერთჯერადად მიმართოს შპს „კავკასუს ონლაინის“ დავების განმხილველ სამსახურს, რომელიც, არის მისი შიდა ფუნქციური ორგანო.
- 15.3. მხარეებს, შეთანხმების მიუღწევლობის შემთხვევაში ნებისმიერ დროს შეუძლიათ მიმართონ საქართველოს კომუნიკაციების ეროვნულ კომისიას ან საქართველოს სასამართლოს.

16. დასკვნითი დებულებები

- 16.1 ყველა ის შემთხვევა და პირობა, რომელიც გათვალისწინებული არ არის ძირითადი ხელშეკრულებით და მისი დანართებით, განიხილება და გადაწყდება საქართველოს მოქმედი კანონმდებლობის შესაბამისად.
- 16.2 ძირითადი ხელშეკრულების ყველა პირობა და დებულება ვრცელდება და სავალდებულოა მხარეთა უფლებამონაცვლეთათვის, სამართალმემკვიდრეთათვის, წარმომადგენელთათვის, რწმუნებულებისა და მუშაკებისათვის.
- 16.3 ძირითადი ხელშეკრულება მოიცავს მხარეთა შორის არსებულ ყველა წინასწარ შეთანხმებასა და შესაბამისად წინამდებარე ხელშეკრულების ხელმოწერისთანავე ძალას კარგავს მხარეთა შორის წინამდებარე ხელშეკრულების ხელმოწერამდე არსებული და წინამდებარე ხელშეკრულების საგანთან დაკავშირებული ყველა დოკუმენტი, მიმოწერა და ზეპირი შეთანხმება.
- 16.4 ძირითადი ხელშეკრულების ყველა დამატება, ცვლილება და შესწორება იურიდიულ ძალას იძენს მხოლოდ მას შემდეგ, რაც შესრულებული იქნება წერილობითი ფორმით და ხელმოწერილი იქნება მხარეთა უფლებამოსილი პირების მიერ. ძირითადი ხელშეკრულების ყველა დანართი წარმოადგენს ხელშეკრულების განუყოფელ ნაწილს.
- 16.5 დამკვეთი პასუხს აგებს ძირითად ხელშეკრულებაში მითითებული დამკვეთის საკონტაქტო მონაცემების სისწორეზე. მითითებულ მონაცემთაგან რომელიმეს ცვლილების თაობაზე დამკვეთმა წინასწარ და წერილობითი ფორმით უნდა აცნობოს ამის შესახებ შემსრულებელს.
- 16.6 მოქმედი კანონმდებლობის ცვლილება, რომელიც ცვლის ან აუქმებს ძირითადი ხელშეკრულების რომელიმე დებულებას, არ იწვევს მთლიანად ხელშეკრულების ან მისი სხვა დებულებების ბათილობას. ამ შემთხვევაში მხარეები შეეცდებიან მოქმედ კანონმდებლობასთან შეუსაბამო ან ბათილი დებულება შეცვალონ ისეთი დებულებით, რომელიც ყველაზე უკეთ ასახავს კანონმდებლობასთან შეუსაბამო ან ბათილი დებულების არსს.
- 16.7 ხელშეკრულება შედგება : ძირითადი ხელშეკრულების, წინამდებარე დანართი # 1 – ძირითადი პირობების, დანართი # 2 – ტელეარხების ჩამონათვალის, და დანართი #3 – მიღება

ჩაბარების აქტისაგან. ხელშეკრულების კომპონენტებს შორის ორაზროვნებისა და გაუგებრობის შემთხვევაში უპირატესობა ენიჭებათ დოკუმენტებს შემდგომი თანმიმდევრობით: 1) ძირითადი ხელშეკრულება; 2) ძირითადი პირობები – დანართი # 1; 3) – მიღება–ჩაბარების აქტი– დანართი # 3 და 4) ტელეარხების ჩამონათვალი – დანართი # 2.

16.8 ხელშეკრულება შედგენილია ქართულ ენაზე. ხელშეკრულება და დანართი # 3 შედგენილია ორ ეგზემპლარად, თითო თითო მხარისათვის, და ხელმოწერილია მხარეთა მიერ. გარდა ამისა ძირითადი პირობები, ანუ წინამდებარე დანართი # 1 და დანართი # 2 ხელმისაწვდომია შემსრულებლის ოფიციალურ ვებ-გვერდზე: www.co.ge.

16.9 მხარეთა შესაბამისი რეკვიზიტები მითითებულია ძირითად ხელშეკრულებაში.

16.10 ყოველგვარი ორაზროვნებისა და გაუგებრობის თავიდან აცილების მიზნით მხარეები ადასტურებენ და თანხმდებიან, რომ წინამდებარე ხელშეკრულება ან მისი რომელიმე ნაწილი არ შეიძლება განიმარტოს ისე, რომ იგი ეწინააღმდეგებოდეს „მომხმარებელთა უფლებების დაცვის რეგლამენტს“ და საქართველოს კანონმდებლობით დადგენილ იმპერატიულ მოთხოვნებს.